
KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAHAN *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN TULUNGAGUNG

Achmad Boedi Soesetyo
Kasiyanto

(Mantan Bupati Tulungagung)
(Ahli Peneliti Utama BPP I Surabaya)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) di Kabupaten Tulungagung, mengetahui dan menganalisis sikap dan akses birokrat Kabupaten Tulungagung terhadap teknologi informasi, mengetahui dan menganalisis kesiapan birokrat Kabupaten Tulungagung terhadap kebijakan *e-government*, dan untuk mengetahui dan menganalisis model sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) yang sesuai dengan basis sosial masyarakat Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan akses birokratnya dapat menerima pemanfaatan telematika dalam kebijakan *e-government*, namun perkembangan dan pemanfaatan telematika di Kabupaten Tulungagung masih jauh dari kondisi ideal untuk mendukung kebijakan *e-government*. Hal tersebut karena mereka belum memiliki tingkat kesiapan yang matang untuk menerima program kebijakan *e-government* dan memerlukan perumusan model sistem yang harus dibangun berdasarkan kejelasan visi dan misi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Kata kunci: *e-government*, pelayanan publik, teknologi informasi

E-GOVERNMENT SYSTEM POLICY IN TULUNGAGUNG REGENCY

ABSTRACT

This study aimed to identify and analyze the implementation of electronic government system (e-government) in Tulungagung Sub-district, to identify and analyze the attitudes and access Tulungagung bureaucrats towards information technology, to identify and analyze Tulungagung bureaucrats and Tulungagung towards e-government policy, and to identify and analyze models of electronic government system (e-government) in accordance with the community's social

base in Tulungagung. The methods of this study used qualitative research. Based on the results of this study indicated that the attitudes and access bureaucrats may accept the use of telematics on e-government policy, but the development and use of telematics in Tulungagung is still far from ideal conditions to support e-government policies. This is because they did not had a mature level of readiness to accept the program of e-government policies and require the formulation of a model system should be built based on the clarity of the vision and mission of the Tulungagung Government.

Keyword: e-government, public serving, information technology

PENDAHULUAN

Kemajuan dan perkembangan teknologi, khususnya telekomunikasi, multimedia dan teknologi informasi (telematika) pada akhirnya mengubah tatanan organisasi dan hubungan sosial kemasyarakatan. Hal ini tak dapat dihindari, karena fleksibilitas dan kemampuan telematika untuk memasuki berbagai aspek kehidupan manusia. Bagi sebagian orang, telematika telah membuktikan perannya sebagai alat bantu yang memudahkan berbagai aktivitas kehidupan, sekaligus membantu meningkatkan produktivitas.

Dalam rangka pengembangan *e-government* telah dikeluarkan INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* antara lain mengintruksikan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota di seluruh Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional. Pada SK MENPAN No. 13 Tahun 2003 juga telah diatur perihal perkantoran elektronik (*e-office*) di lingkungan instansi pemerintah termasuk pemerintahan Provinsi, Kota dan Kabupaten. *E-government*, adalah merupakan suatu bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan.

Di era globalisasi ini penguasaan teknologi informasi dan komunikasi amat penting, terutama dalam upaya meningkatkan produktivitas dan daya saing di pasar global (Oetojo, 2002). Pemerintahan Indonesia, telah menerapkan *e-government* di berbagai lembaga pemerintahan, baik di tingkat departemen/kementerian, lembaga pemerintahan non-departemen/kementerian, pemerintah provinsi, pemerintah kota, maupun pemerintah kabupaten. Tetapi, masih mengalami kesulitan baik dalam hal sumber dana, model bisnis,

standarisasi dan tata laksana, di samping *content management* yang cenderung belum terintegrasi.

Selanjutnya, untuk memantapkan usaha itu, pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 (Inpres 6/2001) tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia, mendorong jajaran pemerintahan, masyarakat dan dunia usaha untuk mulai mengembangkan dan mendayagunakan telematika. Sebagai tindak lanjut dari Inpres 6/2001 tersebut Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Jatim) melalui Renstranya telah menetapkan kebijakan di bidang telematika yang terdiri dari: (1) Membangun jaringan komunikasi antara Pusat dan Daerah serta dengan mancanegara untuk memperjuangkan kepentingan Daerah; dan (2) Menyediakan informasi seluas-luasnya bagi kepentingan masyarakat.

Guna mewujudkan amanah dalam Renstra Jatim tersebut diperlukan kesamaan pandang dan persepsi pada Dinas/Badan/Instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur serta seluruh Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Timur, sehingga diperlukan sosialisasi tentang arah kebijakan sistem informasi dan telematika Provinsi Jawa Timur. Sementara itu, untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses data dan informasi, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan seluruh Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Timur, membangun dan mengembangkan situs web, dengan harapan situs tersebut akan mampu menyediakan data dan informasi yang selalu *up to date* serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, dunia usaha dan juga para pimpinan instansi.

Berdasarkan pengamatan dan pengakuan Kepala Informasi, Komunikasi dan Data Elektronik Kabupaten Tulungagung belum banyak yang dapat dilakukan berkaitan dengan sistem pemerintahan elektronik (*e-government*). Sehubungan dengan itu, realitas yang harus lebih dulu dipahami sebelum kebijakan publik tentang *e-government* diterapkan di Kabupaten Tulungagung adalah: (1) diketahui dulu tingkat pengenalan dasar masyarakat Tulungagung terhadap teknologi informasi khususnya komputer; dan (2) diketahui dulu tingkat kesiapan masyarakat Tulungagung dalam menghadapi program *e-government*.

Permasalahan kurangnya pemahaman yang komprehensif mengenai apa dan bagaimana *electronic government*, serta adanya perlakuan pembangunan *electronic government* sama seperti proyek-proyek pemerintah lainnya diperkirakan akan menimbulkan masalah tersendiri di kemudian hari karena menyangkut beberapa hal seperti: kepercayaan masyarakat terhadap Teknologi Informasi (TI), kelangsungan hidup investasi pemerintah serta pengaruhnya terhadap kebijakan fiskal, implikasi investasi bidang TI terhadap perekonomian nasional, dan masih relatif rendahnya kualitas layanan publik.

Untuk mengetahui dan memahami semua itu, perlu dilakukan penelitian mendalam tentang kesiapan masyarakat (*basic social*) menuju masyarakat jaringan, atau penelitian mendalam untuk mendeskripsikan kesiapan masyarakat Tulungagung menghadapi pelaksanaan sistem pemerintahan elektronik (*e-government*). Jawaban terhadap deskripsi kesiapan masyarakat tersebut akan menjadi fondasi dalam menciptakan jaringan informasi yang akan dijadikan model pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

Sesuai dengan latar belakang permasalahan dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pemanfaatan telematika terhadap pelaksanaan sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) di Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana sikap dan akses birokrat pada Pemerintah Kabupaten Tulungagung terhadap teknologi informasi?
3. Bagaimana kesiapan birokrat dan Pemerintah Kabupaten Tulungagung terhadap kebijakan *e-government*?
4. Bagaimanakah model sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) yang sesuai dengan basis sosial masyarakat Kabupaten Tulungagung?

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan telematika terhadap pelaksanaan sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) di Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sikap dan akses birokrat pada Pemerintah Kabupaten Tulungagung terhadap teknologi informasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kesiapan birokrat dan Pemerintah Kabupaten Tulungagung terhadap kebijakan *e-government*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis model sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) yang sesuai dengan basis sosial masyarakat Kabupaten Tulungagung.

LANDASAN TEORETIS

Kondisi Empiris Implementasi *e-government* di Indonesia.

Permasalahan kurangnya pemahaman yang komprehensif mengenai apa dan bagaimana *e-government*, serta adanya perlakuan pembangunan *e-government* sama seperti proyek pemerintah lainnya diperkirakan akan menimbulkan masalah

tersendiri di kemudian hari karena menyangkut beberapa hal seperti kepercayaan masyarakat terhadap teknologi informasi, kelangsungan hidup investasi pemerintah serta pengaruhnya terhadap kebijakan fiskal, implikasi investasi bidang teknologi informasi terhadap perekonomian nasional, dan masih rendahnya kualitas layanan publik. Permasalahan di sekitar pengembangan *e-government*, antara lain:

1. Masih sedikitnya pejabat pemerintahan yang memahami dengan benar apa dan bagaimana *e-government*;
2. Masih sedikitnya instansi pemerintah yang melakukan analisis manfaat biaya ketika hendak membangun *e-government*; dan
3. Belum dikembangkan metode pengukuran untuk mengetahui manfaat ekonomi dari suatu layanan *e-government*

Sebagian besar pengembangan *e-government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan *website* dan layanan informasi saja. Padahal, merujuk pada definisi *e-government* yang dikeluarkan oleh Bank Dunia, *e-government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah yang selanjutnya mendukung transformasi hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintah lainnya, dengan maksud memberikan layanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis dan industri, serta meningkatkan peranserta masyarakat dalam peningkatan efisiensi manajemen pemerintahan. Definisi di atas sangat jelas menunjukkan bahwa, *e-government* tidak hanya menampilkan informasi pemerintahan melalui media internet semata, namun lebih dari itu yakni adanya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang semula menggunakan media konvensional digantikan dengan media elektronik (internet). Pemahaman secara benar mengenai *e-government* sangat diperlukan mengingat investasi pemerintah yang dikeluarkan untuk membangunnya sudah tergolong besar.

Indikator lain yang menunjukkan kurangnya pemahaman terhadap *e-government* dapat dilihat dari penyelenggaraan *e-government* yang belum memperhatikan perlunya lembaga permanen baik yang bersifat struktural maupun fungsional yang khusus menangani layanan *e-government*. Di masing-masing instansi pemerintah penyelenggaraan *e-government* dilaksanakan oleh bagian atau lembaga yang berbeda. Belum ada standarisasi kelembagaan penyelenggara *e-government*.

Konsep *e-government*

United Nation Development Programme (UNDP) (dalam Indrajit, 2002) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: “*E-government is the application of information and communication technology*” (*e-government* adalah teknologi informasi dan komunikasi oleh institusi-institusi pemerintah). Sedangkan Vendor (dalam Indrajit, 2002) memberikan definisi *e-government* adalah “*E-government is a global reform movement to promote internet use by government agencies and everyone who delas with them*” (*e-government* merupakan suatu gerakan pembaharuan secara global tentang penggunaan internet oleh pemerintah atau siapa saja yang berhubungan dengan internet).

Konsep *e-government* secara lengkap diperjelas dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan konsep *e-government* dalam INPRES No. 6 Tahun 2001, dengan lebih menekankan pada strategi pengembangan *e-government* sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemnerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peranserta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas sumberdaya manusia pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Selanjutnya secara ringkas pengembangan *e-government* bagi pemerintah adalah untuk:

1. Menghilangkan prosedur birokrasi yang selama ini dianggap berbelit, lamban, dan inefisien, sehingga pada akhirnya akan mendorong optimasi pelaksanaan otonomi daerah.
 2. Fungsi pelayanan Pemerintah kepada masyarakat bisa dilakukan secara transparan sehingga diharapkan akan tercipta aparatur pemerintah yang kredibel, bersih dan bertanggungjawab (*good governance*).
 3. Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi sebanyak-banyaknya dari pemerintah.
-

4. Mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi pada proses pembangunan dengan memenuhi kewajiban-kewajiban yang ada.
5. Menjembatani antara produsen dan konsumen, penjual dan pembeli, penyedia dan pengguna teknologi, potensi daerah dan investor pemerintah dan masyarakat.

Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi untuk *e-government*.

Dalam hal demokratisasi dan tekanan global, Human Development Report (HDR) UNDP dalam beberapa tahun terakhir, mengisyaratkan bahwa teknologi dan demokrasi, mempunyai peran yang signifikan dalam pembangunan yang berpusat pada manusia (*human centered development*).

Sebagaimana karakter kebijakan muthakhir, Kebijakan Instruksi Presiden No.3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* merupakan “pertarungan” berbagai kelompok. Apalagi jika hal itu dikaitkan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) serta UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Jika menilik konstelasinya, konflik kepentingan antara negara, pemodal dan publik, untuk menguasai bisnis yang menjanjikan ini memang tidak dapat dihindari.

Saat ini *e-government* sedang lahir di tengah-tengah pemanfaatan akses informasi publik sebagai jembatan kemajuan bangsa. Teknologi informasi dapat digunakan untuk mengelola dan menyebarkan data serta informasi secara cepat dan efisien. Dalam implementasinya, pengelola layanan *e-government* diwajibkan membuka semua akses informasi publik. Tidak sekadar berupa data mengenai instansi maupun daerah saja, namun juga seperti aliran dana yang digunakan badan-badan publik maupun yang mengelola dana publik, daftar kekayaan pejabat publik maupun informasi mengenai bagaimana, berapa lama dan berapa biaya yang dibutuhkan untuk pengurusan berbagai perizinan, kartu identitas diri serta hal-hal lainnya. Pada intinya, *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (pemda), serta antara pemerintah/pemda dengan pihak-pihak lain, terutama dengan masyarakat.

Teknologi Informasi sebagai Pendukung *e-government*

Sejak ditemukannya komputer beberapa dasawarsa yang lalu, perkembangan teknologi informasi menjadi sedemikian luar biasa pesatnya. Perkembangan ini juga didukung oleh perkembangan teknologi telekomunikasi, sehingga pemanfaatan komputer menjadi sangat luas dalam berbagai aspek

kehidupan manusia dengan menstranformasikan masyarakat tradisional menjadi masyarakat informasi (Cash et al., 1992).

Di Indonesia, dengan beroperasinya Sistem Komunikasi Satelit Domestik (SKSD) Palapa hingga generasi C telah membuktikan kesungguhannya dalam memasuki era informasi. Fasilitas tersebut telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dan berbagai pihak dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi, baik di dalam negeri maupun dengan Negara-negara sahabat. Kemudahan tersebut lebih didorong lagi oleh perkembangan teknologi informasi yang telah membawa perubahan mendasar dalam proses pengolahan, penyimpanan, distribusi data dan informasi.

Mecermati tuntutan pasar dan dunia usaha, telah diinisiasi berbagai layanan *e-Bisnis*, seperti *e-Commerce*, *e-government*, *Elektronik Data Interchange (EDI)*, dll., yang kemudian berkembang menjadi kontak-kontak *G2G (Government to Government)*, *G2B (Government to Business)*, *G2C (Government to Citizen)*, *B2G (Business to Government)*, *C2G (Citizen to Government)*. Kesemuanya ini merupakan kegiatan yang dilakukan secara elektronik yang menjanjikan kecepatan, kemudahan, keakuratan sehingga akan berdampak pada efisiensi, dan efektivitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Dalam sektor pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi akan diarahkan pada modernisasi sistem informasi administrasi pemerintahan dan pelayanan masyarakat secara elektronik dengan pemanfaatan aplikasi layanan pemerintahan elektronik (*e-government*). Aplikasi ini merupakan salah satu aplikasi pemberdayaan aparatur negara yang diharapkan dapat mengubah orientasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Upaya peningkatan efisiensi, efektivitas serta produktivitas dari kegiatan pemerintahan, pelayanan masyarakat maupun kegiatan-kegiatan lainnya perlu dilakukan melalui penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Akses informasi yang cepat, akurat dan aman akan berdampak positif pada peningkatan kinerja dan pengambilan keputusan dalam berbagai tingkatan kegiatan.

Sebelumnya, seiring dengan mendesakannya tuntutan tersebut, telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Pemanfaatan dan pendayagunaan telekomunikasi merupakan momentum yang tepat dan telah memberikan peluang bagi dunia usaha untuk bergerak di bidang penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi di Indonesia.

Untuk menuju ke arah terciptanya efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan negara secara menyeluruh tersebut, Telematika Indonesia yang

merupakan konvergensi dari telekomunikasi, media dan informatika serta meliputi program di bidang prasarana, aplikasi, industri dan standarisasi, sumber dayam manusia dan kultur serta bidang peraturan perundangan, akan menjembatani dan memfasilitasi – melalui penyediaan jaringan informasi dan penyediaan berbagai aplikasi untuk mendukung dan mempercepat – proses penyelenggaraan pemerintahan serta perekonomian, baik di pusat maupun daerah sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat serta dunia usaha.

Dengan aplikasi *e-government* diharapkan semua aktivitas organisasi pemerintahan dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga dapat dimanfaatkan untuk mempermudah dalam pengambilan keputusan bagi semua jajaran pimpinan. *E-government* ini, tidak semata ditujukan hanya untuk memberikan layanan informasi saja, namun akan lebih bermanfaat apabila dikembangkan untuk memberikan pelayanan interaktif, sehingga melalui internet masyarakat dapat mengakses berbagai penyelenggaraan pelayanan. *E-government* juga merupakan suatu aplikasi yang sangat tepat untuk mewujudkan *Good Governance* dalam nuansa otonomi daerah.

Tidak dapat dipungkiri bahwa tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintah untuk itu salah satu solusinya adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *on-line* antar instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Untuk mempercepat tersedianya pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat tanpa melalui birokrasi yang berbelit-belit, maka disarankan dengan mulai memprakarsai ke arah terselenggaranya pemanfaatan *e-government* atau *government online* yang berbasis Web di setiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah serta BUMN/D, terutama yang aktivitas utamanya memberikan pelayanan masyarakat.

Dampak Teknologi Informasi terhadap Perilaku Birokrasi

Sampai 10 atau 15 tahun yang terakhir ini, menurut Stephen P. Robbins (1996), hanya ada sedikit sekali terobosan teknologis yang benar-benar mempengaruhi perilaku birokrasi. Awal abad 20 ini, telepon secara dramatis mengurangi komunikasi tatap-muka pribadi. Popularisasi mesin fotokopi pada akhir dasawarsa 1960-an mengisyaratkan kematian kertas karbon dan membuat penyalinan dokumen menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Tetapi sejak awal 1980-an, kita telah dibantai oleh teknologi elektronik baru yang sebagian besar membentuk-ulang cara kita berkomunikasi dalam organisasi. Ini mencakup *pager*,

mesin fax, konferensi video, rapat elektronik, *e-mail*, telepon seluler, pesan suara, dan komunikator pribadi berukuran telapak tangan.

Komunikasi elektronik tidak lagi membuat seseorang perlu berada di tempat kerja. *Pager*, telepon seluler, dan komunikator pribadi memungkinkan seseorang untuk dicapai kendati sedang rapat, beristirahat makan siang, mengunjungi kantor pelanggan di sisi-lain kota. Garis antara kehidupan kerja dan bukan kerja seorang karyawan tidak lagi jelas lagi. Dalam abad elektronik, secara teoritis semua karyawan dapat dipanggil dalam 24 jam sehari. Tapal batas organisasional menjadi kurang relevan sebagai akibat komunikasi elektronik, karena komputer yang dijangkau satu sama lain untuk saling berkomunikasi memungkinkan karyawan untuk melintasi tingkat-tingkat vertikal di dalam organisasi, dan bekerja penuh-waktu di rumah dan berkomunikasi dengan orang lain.

Walaupun telepon telah memungkinkan orang meneruskan pesan verbal secara sekejap, baru akhir-akhir ini saja kecepatan yang sama tersedia untuk kata-kata yang tertulis. Dalam pertengahan dasawarsa 1960-an organisasi bergantung hampir seluruhnya pada memo antar-kantor untuk pesan internal di tempat, dan layanan telegram dan kantor pos untuk pesan-pesan eksternal. Kemudian muncul pengiriman ekspres semalam dan mesin fax. Dewasa ini, saat hampir semua organisasi mempunyai *e-mail* dan makin banyaknya organisasi yang memberikan kepada karyawannya akses ke internet, komunikasi tertulis dapat diteruskan semuanya dengan secepat telepon.

Diungkapkan pula oleh Levitt dan Whisler (dalam Robbins, 1996) sebenarnya peranan teknologi informasi dalam dekade sekarang telah berpengaruh pada:

1. Struktur organisasi, akan mempunyai keuntungan dari skala kecil dan skala besar secara simultan, organisasi pemerintahan akan mampu mengadopsi struktur yang lebih fleksibel dan dinamis, perbedaan antara kontrol sentralisasi dan desentralisasi akan kabur, serta fokusnya akan lebih mengarah pada proyek dan proses daripada prosedur tugas dan standar.
 2. Proses manajemen meliputi pembuatan keputusan akan lebih dapat dipahami, komputer akan mendukung kreativitas pada semua level organisasi, kontrol akan terpisah dari hubungan pelaporan, serta sistem informasi dan komunikasi akan memelihara sejarah, pengamalan serta keahlian.
 3. Sumberdaya manusia meliputi para pekerja akan dilatih secara lebih baik, lebih otonom, dan bersifat sementara, lingkungan kerja akan menjadi menyenangkan dan menggairahkan; manajemen akan bersifat aktivitas *part*
-

time untuk beberapa orang tertentu, karena *job descriptions* cenderung secara sempit mendefinisikan tugas-tugas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif, model ini memiliki karakteristik pokok yaitu mementingkan makna, konteks dan perspektif emik. Proses penelitian lebih berbentuk siklus, di mana pengumpulan data berlangsung secara simultan dan lebih mementingkan kedalaman ketimbang keleluasaan cakupan penelitian. Observasi dan wawancara secara mendalam menjadi hal terpenting dalam proses pengumpulan data, dengan memposisikan peneliti sebagai instrumen utama (Faisal, 1998).

Untuk kepentingan penelitian ini, informan yang diminta untuk memberikan pendapat, tanggapan, argumentasi dan pengalamannya diseputar pelaksanaan *e-government* adalah: (1), Kepala Kantor Infokom dan Data Elektronik, (2) Kepala Badan Pusat Statistik, ((3) Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 4) Kepala Dinas Pariwisata, (5) Kepala BAPPEDA, (6) Camat, (7) Staf Operator di lingkungan Dinas/Kantor/Badan di Kabupaten Tulungagung, (8) Sub Bagian Hukum dan Perundang-undangan pada Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung (9) PT. Telkom, dan (10) tokoh masyarakat, baik formal maupun non formal yang terdiri dari tokoh agama, adat, intelektual, LSM, dll. Analisa data dilakukan dengan pengumpulan data baik dalam bentuk pelaksanaan *focused group discussion* (FGD), wawancara tak terstruktur, maupun saat melakukan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan dan Pemanfaatan Telematika di Kabupaten Tulungagung

Secara empiris hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Kabupaten Tulungagung tengah berkembang anggapan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sebagai sistem pelayanan publik atau kebijakan penerapan “*e-government*” semata-mata adalah pengembangan *website*. Alhasil, dengan sekadar mengembangkan website Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah dianggap sudah mengaplikasikan *e-government*.

Hal utama yang menjadi masalah di Kabupaten Tulungagung adalah dukungan infrastruktur dan sosialisasi kepada masyarakat untuk menunjang ke arah pemerintahan yang transparan. Di Kabupaten Tulungagung penyediaan infrastruktur sebenarnya secara kualitas piranti teknologi informasi seperti *personal computer* (PC) yang dimiliki cukup memadai, akan tetapi secara kuantitas masih sangat minim jika dibandingkan dengan perkembangan penduduk

di Kabupaten Tulungagung. Selain itu, sosialisasi program pengembangan *e-government* belum berjalan secara maksimal.

Selanjutnya kalau pembuatan *website* telah dianggap menjadi kebutuhan, maka hal yang lebih penting dilakukan adalah mengembangkan *website* tersebut secara berkesinambungan, dan kualitas informasi yang disajikan dalam *website* tersebut merupakan informasi yang memang dibutuhkan masyarakat, dan bersifat akurat dalam mengenalkan keunggulan dan potensi daerah. Dari fakta yang terdapat dalam *website* Pemerintah Kabupaten Tulungagung ini menggambarkan bahwa adanya pengembangan program *e-government* yang masih sebatas dalam bentuk-bentuk pelayanan pembuatan KTP, pembayaran listrik, pajak, telepon, nomor pokok wajib pajak (NPWP), *election card*, dan statistik. Sebuah fakta menunjukkan bahwa pengembangan program *e-government* di Kabupaten Tulungagung masih belum menyentuh pada level pelayanan yang menyangkut *e-employment*, penyampaian keluhan atas jumlah dan kualitas pelayanan, maupun informasi penting yang menyangkut pelayanan hukum, kesehatan, saran-saran politik, peluang investasi, informasi kredit/pinjam modal, dan sebagainya.

Jika dilihat dari konsep pengembangan *e-government* (Fang, 2002) dalam bentuk G2C (*government to citizen*), G2B (*government to business enterprises*), G2G (*government to government*), dan G2N (*government to nonprofit institution*), maka sesungguhnya secara substansi perkembangan *e-government* di Kabupaten Tulungagung baru memasuki tahap dini (baru pada tipe informasi) dari konsep G2C semata dan belum berkembang ke arah konsep lainnya (*communication online* dan *transaction*).

Pada sisi lain, sebagaimana yang diungkapkan oleh Kristiadi (2001) ketiadaan visi juga mengakibatkan rendahnya komitmen Pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam pengembangan *e-government*. Hal ini nampak sekali dengan sangat rendahnya anggaran yang tersedia untuk pengelolaan *website* tersebut, dengan alasan rendahnya PAD Kabupaten Tulungagung, sementara kebutuhan pembangunan daerah semakin besar. Rendahnya komitmen ini juga berakibat terhadap kebijakan pembangunan yang tidak integral dengan pengembangan *e-government*.

Sikap dan Akses Birokrat dan Pemerintah Daerah Terhadap Kebijakan *e-government*.

Mencermati hasil penelitian, terdeskripsikan sikap positif birokrat terhadap kebijakan *e-government*, namun pada sisi lain ternyata akses birokrat terhadap teknologi informasi sebagai basis *e-government* masih sangat terbatas menunjukkan bahwa akses *e-government* hanya berlangsung pada beberapa elit

birokrat karena belum tersedianya jaringan internet yang dapat diakses oleh para birokrat di berbagai strata dan unit kerja, sehingga sikap positif ini menunjukkan bahwa penerimaan *e-government* masih bersifat parsial.

Wijaya menjelaskan bahwa aspek nonteknis merupakan pondasi dalam pembuatan sistem informasi dalam pelayanan publik dan sangat menentukan keberlangsungan sistem informasi yang dibangun (<http://www.ruangkerja.com>). Beberapa aspek nonteknis yang dimaksudkan antara lain: (1) persepsi yang benar mengenai *e-government*, (2) menumbuhkan komitmen yang kuat, (3) membentuk struktur organisasi secara jelas, dan (4) menyusun program kerja secara terencana dengan melibatkan seluruh *stakeholders*.

Penerimaan birokrat dan pemerintah daerah terhadap kebijakan *e-government* menjadi semakin tidak terkoordinasi dalam program kebijakan *e-government*, karena inisiatif terhadap program kebijakan cenderung bersifat atas kemauan masing-masing instansi (unit kerja). Hal ini menunjukkan belum adanya kepemimpinan yang kuat terhadap penerimaan kebijakan *e-government* di Kabupaten Tulungagung.

Dengan melihat betapa pentingnya sosialisasi program kepada masyarakat, maka terlebih dulu para pelaksana merumuskan apa yang mampu dijual oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung, bagaimana pembiayaannya, pelaksanaannya, dan yang tidak kalah pentingnya adalah kemampuan atau keandalan program ini, di samping kelemahan-kelemahan yang mungkin ada dan bagaimana merumuskan berbagai program atau kegiatan untuk menghadapi kondisi lingkungan yang dihadapi.

Keberhasilan suatu program akan dapat berjalan baik manakala mendapat respons yang positif dari masyarakat baik masyarakat sipil maupun masyarakat usaha. Oleh karena itu, ada 3 (tiga) hal yang harus diperhatikan agar penerimaan dan pengembangan *e-government* berjalan lancar yaitu:

1. Tingkat Institutional, sejak diseminasi hingga tercapainya internalisasi.
2. Tingkat proses, dalam hal ini difokuskan pada bagaimana proses terhadap adanya gagasan program *e-government* yang menyangkut desain program, proses pengoperasiannya, hingga proses penawarannya kepada masyarakat.
3. Tingkat pelaksanaan, yang banyak difokuskan pada hasil dari kinerja semua individu yang terkait.

Selanjutnya dalam rangka memperkenalkan program-program pada masyarakat seharusnya para pelaksana mampu menjaga etika hubungan yang baik. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya evaluasi terhadap langkah-langkah pelaksanaan program maupun bentuk kegiatannya dalam rangka melihat tingkat

akseptabilitasnya, dengan demikian sosialisasi dan pendidikan terhadap proses pengenalan program tersebut dapat berjalan baik.

Kesiapan Birokrat dan Pemerintah Daerah Terhadap Kebijakan *e-government*.

Mencermati hasil penelitian tentang kesiapan birokrat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung terhadap kebijakan *e-government*, terdeskripsikan adanya berbagai hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, legalitas formal, sumberdaya manusia, anggaran dan kultur. Hal ini menunjukkan kekurangsiapan Pemerintah Kabupaten Tulungagung terhadap kebijakan *e-government* sebagaimana yang diharapkan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003.

Hasil kontribusi yang sangat kecil selanjutnya mengindikasikan bahwa masih banyak individu yang belum memahami dan menghayati manfaat dari program sosialisasi *e-government* pada semua *stakeholders* dan pengguna jasa layanan. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Tulungagung harus mampu menerapkan strategi yang mudah dipahami oleh calon-calon pengguna program ini, dengan memformulasikan bahwa manfaat informasi teknologi dalam bentuk *e-government* adalah:

1. Informasi teknologi dalam bentuk *e-government* merupakan sumberdaya-sumberdaya yang sangat dibutuhkan dan harus dikelola secara efisien dan efektif
2. Informasi teknologi dalam bentuk *e-government* dapat mempengaruhi lembaga, bisnis dan manajemen, sebab teknologi informasi adalah suatu bagian integral dari keseluruhan organisasi.
3. Strategi usaha akan bergantung atau diciptakan oleh teknologi informasi, dan fungsi adalah sangat penting dikelola tanpa formalisasi.
4. Pada masa lalu ada kekurangan *top management* dalam membantu dan melakukan eksploitasi teknologi informasi.
5. Sebagai kemajuan teknologi dan pilihan yang harus dibuat untuk lebih mempercepat pemecahan masalah di bidang teknologi.
6. Teknologi informasi akan menjadi hal yang melekat pada bisnis, manajemen dan kehidupan organisasi.

Melalui formulasi tersebut diharapkan program *e-government* yang dirancang oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung akan dapat berjalan dengan baik sekaligus sebagai pedoman bagi semua individu yang terlibat bahwa dalam era digitalisasi Pemerintah Kabupaten Tulungagung mampu menyesuaikan diri

dalam era tersebut dan sekaligus mampu melakukan transformasi teknologi untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang lebih baik.

Transformasi pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung mencakup tiga dimensi: (1) Transformasi pelayanan publik dilakukan untuk membentuk organisasi pemerintah yang bersih dan berwibawa, (2) Transformasi layanan publik digunakan dalam rangka menciptakan model administrasi pemerintah daerah lebih efektif, dan (3) Transformasi digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan pertumbuhan dan perubahan-perubahan di Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

Ketiga hal tersebut di atas tidak dapat berjalan lancar jika sebelumnya tidak diperhitungkan beberapa aspek nonteknis. Hal ini disebabkan karena ketika membicarakan sistem informasi dan teknologi informasi, maka yang sering terbayang adalah sekumpulan perangkat komputer multimedia, internet ataupun *server* yang semuanya itu adalah *hardware* dan dipandang dari sisi teknis. Apabila Pemerintah Kabupaten Tulungagung akan membangun sistem informasi baik itu secara *online* maupun *offline*, maka dengan merujuk pemikiran Wijaya (<http://www.ruangkerja.com>) terdapat beberapa aspek nonteknis yang perlu dikaji dan dipersiapkan secara dini dan mendalam, yaitu:

1. Komitmen yang Kuat.

Pemerintah Kabupaten Tulungagung dituntut untuk dapat memberikan hak kepada masyarakat atas transparansi informasi yang terkait dengan masalah-masalah publik.

2. Struktur Organisasi.

Hubungan terpenting adalah definisi peran yaitu siapa yang berwenang dan siapa yang harus menjalankan sistem informasi serta pihak-pihak terkait mana yang akan mendukung sistem informasi tersebut, serta alur informasi yang sistematis dirancang dengan baik.

3. Program Kerja

Program kerja ini perlu dirumuskan secara lintas bidang atau lintas instansional/unit kerja. Hal ini disebabkan karena alur informasi bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung sangat terbuka dan saling terkait satu dengan lainnya.

4. Sumberdaya Manusia.

Pengelolaan sistem informasi mensyaratkan adanya ketrampilan dan kapabilitas sumberdaya manusia yang mampu menjamin adanya kesinambungan informasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan maupun inovasi atau pengembangannya.

Kondisi Objektif Penerapan e-Government di Kabupaten Tulungagung.

Permasalahan utama yang menyertai pengembangan *e-government* di Kabupaten Tulungagung adalah: (1) Masih belum tepatnya persepsi terhadap *e-government* pada semua level struktur birokrasi, (2) Masih rendahnya komitmen pimpinan birokrasi, (3) Anggaran pendukung masih sangat terbatas, (4) Program sosialisasi yang kurang agresif, (5) Kemampuan dan kapabilitas sumberdaya manusia yang relatif rendah, dan (6) ketersediaan infrastruktur yang masih sangat terbatas.

Model e-Government di Kabupaten Tulungagung ke Depan.

Di Kabupaten Tulungagung, *e-government* sedang lahir di tengah-tengah pemanfaatan akses informasi publik sebagai jembatan kemajuan bangsa, dengan memanfaatkan teknologi informasi agar dapat digunakan untuk mengelola dan menyebarkan data serta informasi secara cepat dan efisien. Sesuai dengan pendekatan dalam perumusan kebijakan atau program pengembangan bahwa proses pembuatan kebijakan yang partisipatif dan kritis akan memberikan legitimasi kebijakan publik sehingga dalam penerapannya akan mendapatkan dukungan yang kuat dari masyarakat. Karenanya, dalam proses pembuatan kebijakan publik perlu melibatkan seluruh *stakeholders* (kemitraan). Berpijak pula pada pendekatan perumusan model kebijakan yang dikemukakan oleh Weber maupun Herbert Simon terhadap pentingnya pendekatan rasionalitas, yakni rasionalitas ekonomi dan rasionalitas birokratis.

Adapun model kemitraan *e-government* yang dimaksudkan adalah sebagai berikut:

- (1) Memberikan partisipasi masyarakat secara luas dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan bentuk pungutan lain yang sah menurut undang-undang sebagai sumber dana APBD untuk pengembangan *e-government*.
 - (2) Kepemimpinan dalam pengembangan *e-government* secara langsung bergantung pada komitmen dan visi Pemerintah Daerah Otonom melalui Dinas Infokom yang bertanggung-jawab terhadap pengelolaan teknis *e-government*.
 - (3) Dinas Infokom hendaknya melaksanakan kerjasama kemitraan dengan komunitas teknologi informasi baik dari kalangan LSM, Lembaga Pendidikan, Lembaga Penelitian dan komunitas teknologi informasi yang lainnya untuk melakukan kajian teknis dan nonteknis sekaligus membuat rumusan dan rancangan modul aplikasi *e-government*, agar sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan daerah.
-

- (4) Masyarakat pengguna agar secara aktif dapat mengakses secara penuh layanan *e-government*, sekaligus dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap model layanan *e-government*. Sebab model layanan *e-government* yang telah diakses oleh *user* pada dasarnya merupakan implementasi kebijakan *e-government*.
- (5) Secara kontinyu dilakukan evaluasi terhadap model layanan *e-government* tersebut.
- (6) Hasil evaluasi selanjutnya oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Infokom sebagai pengelola *e-government* dipertimbangkan sebagai input untuk merumuskan, merancang dan menyempurnakan model layanan *e-government* dengan melakukan kerjasama dengan komunitas teknologi informasi.

Pola kerjasama/kemitraan akan dapat menjamin keberlangsungan pengembangan *e-government* di daerah, yang seringkali mengalami kegagalan karena faktor lemahnya SDM sehingga ketergantungan terhadap pihak ketiga sangat tinggi. Pada akhirnya ketergantungan ini beresiko terhadap kebutuhan pembiayaan yang sangat besar. Dengan demikian, pola kerjasama kemitraan ini akan dapat memutuskan tali ketergantungan tersebut sehingga pengembangan *e-government* terhindar dari praktik proyek sesaat, dan apabila dalam pelaksanaan program aplikasi ditemukan kendala teknis, maka hal itu dapat diatasi karena sudah tersedianya sumberdaya manusia dan piranti teknologi informasi.

Penggunaan perangkat lunak dan program aplikasi pendukung sebagai tulang punggung *e-government* harus dirancang sesuai dengan karakteristik masyarakat dan potensi daerah, atau setidaknya tersedia kemungkinan untuk mengubah program sesuai dengan fungsi organisasi dan komunikasi seelaluasa mungkin, dengan melakukan perubahan sistem kerja organisasi yang mengarah pada penyempurnaan sistem yaitu penyesuaian adaptasi dua arah (desain *software* dan organisasi) sistem *e-government* pada kondisi sistem pemerintahan di Indonesia.

Pengembangan sistem ini dilakukan secara modular untuk masing-masing komponen sistem informasi kemudian diintegrasikan secara vertikal dan horisontal pada sistem organisasi kerja. Untuk menjaga konsistensi pengembangan sistem dan adaptasi dengan sistem kelembagaan maka perlu digunakan basis komunikasi data standar.

Dalam konteks inilah modul aplikasi dari model kerjasama kemitraan pengembangan *e-government* dapat dilakukan secara gotong royong, yaitu pengembangan atau pembuatan modul aplikasi program secara bersamaan dengan satu sistem koordinasi. Sebagai contoh adalah pengembangan modul sistem informasi kependudukan, maka program dengan basis sistem yang dikembangkan

di satu daerah dapat digunakan di daerah lain dengan melakukan pertukaran kode program.

Dengan konsep gotong royong dan pembiayaan pembuatan aplikasi *e-government* pada daerah otonom dapat ditekan semurah mungkin seperti yang disarankan oleh Weber. Selain itu, juga dapat memadukan konsep kemitraan lokal dan antara daerah bersama dengan komunitas teknologi informasi, sehingga biaya pengembangan *e-government* tidak terlalu mahal. Dengan konsep gotong-royong antar pemerintah kabupaten/kota yang ada di provinsi untuk pengembangan dan membiayai satu paket aplikasi *e-government*, dan pertukaran program bersama dengan pelatihan dan adaptasi silang, maka infrastruktur e-demokrasi, e-demografi dan aplikasi lain yang berhubungan dengan paket *e-government* dilaksanakan dalam lingkup provinsi. Dan selanjutnya konsep gotong-royong ini dapat dikembangkan dalam lingkup antar provinsi secara nasional.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perkembangan dan pemanfaatan telematika di Kabupaten Tulungagung masih jauh dari kondisi ideal untuk mendukung kebijakan *e-government*. Hal ini diindikasikan dengan kondisi yang berkembang bahwa: (1) pada umumnya masyarakat dan birokrasi di Kabupaten Tulungagung masih belum memahami arti pentingnya program *e-government* sebagai pendukung dalam meningkatkan dan memudahkan pelayanan publik. (2) Pada umumnya masyarakat termasuk kantor, dinas, badan dan instansi lain di Kabupaten Tulungagung belum mampu mengoperasikan komputer sebagaimana fungsi komputer sebagai teknologi informasi. (3) Perangkat komputer masih dianggap mahal dan belum dirasakan dibutuhkan sebagai alat informasi dan komunikasi.
 - b. Sikap dan akses birokrat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dapat menerima pemanfaatan telematika dalam sistem pemerintahan (kebijakan *e-government*). Penerimaan tersebut ditunjukkan dengan sikap positif dalam mengapresiasi program kebijakan *e-government*. Namun pada sisi yang lain, penerimaan ini belum menjadi komitmen yang kuat pada elit birokrasi sehingga mempengaruhi birokrat dalam mengakses kebijakan *e-government*.
-

- c. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa birokrat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung belum memiliki tingkat kesiapan yang matang untuk menerima program kebijakan *e-government*, baik dalam bentuk kesiapan legalitas formal dalam bentuk perangkat hukum, kesiapan sumberdaya manusia, kesiapan anggaran, kesiapan infra struktur maupun kesiapan kultur organisasi.
- d. Model kebijakan *e-government* di Kabupaten Tulungagung, perumusan modelnya harus dibangun berdasarkan kejelasan visi dan misi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung untuk membangun *e-government* yang berbasis pada kepentingan publik, kondisi sosial dan karakteristik masyarakat Tulungagung. Selain itu, dalam merumuskan model kebijakan *e-government* di Kabupaten Tulungagung perlu pula mempertimbangkan rasionalitas ekonomi dan rasionalitas birokrasi.

2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diuraikan di atas, maka diajukan beberapa rekomendasi penting bagi program kebijakan *e-government* tersebut akan dilaksanakan di Kabupaten Tulungagung, yaitu:

- a. Sosialisasi program *e-government* kepada masyarakat diperlukan untuk memberi informasi kebijakan kepada masyarakat untuk mendapat masukan tentang bagaimana kesiapan sosial masyarakat dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan *e-government*.
 - b. Untuk menguatkan sikap positif yang akan mendorong penguatan komitmen dan pemahaman yang benar terhadap program kebijakan *e-government* perlu dilaksanakan program pengenalan secara terencana dan mendalam.
 - c. Untuk menginisiasi program kebijakan *e-government* di Kabupaten Tulungagung perlu dilakukan terlebih dahulu program penguatan yang mengarah pada kesiapan birokrat dan Pemerintah Kabupaten terhadap pelaksanaan kebijakan *e-government* agar kebijakan tersebut nantinya mempunyai kontribusi positif.
 - d. Diperlukan koordinasi semua dinas dan instansi yang terkait untuk mendukung ketersediaan data elektronik yang selalu di-update. Untuk itu perlu pula perangkat jaringan *online* diantara dinas dan instansi di Kabupaten Tulungagung.
 - e. Diperlukannya dasar legalitas yang dirancang dalam sebuah Peraturan Daerah yang mengatur semua kepentingan *e-government* yang mangacu pada INPRES No. 3 Tahun 2003.
 - f. Peran Badan Pembangunan dan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) diharapkan pada sektor perencanaan dan pembiayaan yang
-

memang membutuhkan dukungan yang besar di tingkat birokrasi maupun di tingkat masyarakat.

- g. Pemerintah Kabupaten Tulungagung diharapkan mampu mengoptimalkan program ini, karena program ini sangat efektif dan efisien dalam menciptakan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Cash, J. I., Warren. W. M., Mckenney, J. L., and Applegate, L. N. (1992). *Corporate Information System Management: Text and Cases*, Third Edition, Richard D. Irwin., Homewood, IL.
- Fang, Zhiyuan. (2002). "E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development", *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, Vol 10, No. 2.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kritiadi, J. B. (2001). Pengembangan Perancangan Nasional (*National Framework*) di Bidang Informasi Nasional dalam Kerangka Peningkatan Pelayanan Publik", *Makalah Seminar Membangun Kerjasama Pengkajian untuk Pembangunan Sistem Informasi Nasional*. Jakarta 2 November 2001.
- Moleong, Lexy J. (1996) *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajawali Pers,
- Oetojo, Asianti. (2002). Arah Kebijakan Sistem Informasi dan Telematika Propinsi Jawa Timur," *Makalah Rapat Koordinasi Teknis Pengembangan Teknologi Informasi di Jawa Timur*.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Wijaya, Rianto. *Peluang Transparansi di Era Teknologi (2) Faktor nonteknis dalam pembangunan sistem infotrmasi*. (online) <http://www.ruangkerja.com>
- Wolrd Bank. *E-government*. (online). <http://www.wolrdbank.org/publicsector/egov/index.htm>
- Wolrd Bank Group. *E-government Definition*. (online). <http://www.wolrdbank.org/publicsector/egov/definition.htm>
-